

Instrumento para medir los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior

Instrument for measuring Library Services in Higher Education

M.Sc. Floriselda Cuesta Rodríguez:

Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Licenciada en Educación, Especialidad Español y Literatura. Profesora asistente del Departamento de Ciencias de la Información en la Facultad de Informática, Universidad de Camagüey. floriselda.cuesta@reduc.edu.cu

M.Sc. Adán Montiel Valdés:

Máster en Informática Aplicada, profesor asistente en la Facultad de Informática, Universidad de Camagüey. adan.montiel@reduc.edu.cu

M.Sc. Anisley Cano Inclán:

Máster en Ciencias de la información. Ingeniera Informática y profesora asistente del Departamento de Ciencias de la Información en la Facultad de Informática, Universidad de Camagüey. anisley.cano@reduc.edu.cu

M.Sc. Idalmis Cabrera Morales:

Máster en Bibliotecología y Ciencias de la información. Asistente adjunta de la carrera de Ciencias de la Información, perteneciente a la Facultad de Informática. Subdirectora del Centro de Gestión de Información de la Universidad de Camagüey. idalmis.cabrera@reduc.edu.cu

M.Sc. Jenny Patiño Díaz:

Máster en Trabajo Social. Licenciada en Estudios Socioculturales. Profesora instructora de la Facultad de Informática, carrera de Ciencias de la Información, Universidad de Camagüey. jenny.patino@reduc.edu.cu

M.Sc. Floriselda Cuesta Rodríguez

M.Sc. Adán Montiel Valdés

M.Sc. Anisley Cano Inclán

M.Sc. Idalmis Cabrera Morales

M.Sc. Jenny Patiño Díaz

Resumen: Se brinda el diseño de una muestra para evaluar la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de la provincia de Camagüey, adecuado a las particularidades de cada organización. Se enfatiza en la importancia de la muestra como un instrumento que ayuda a la toma de decisiones, el mismo contribuye a la obtención de mejoras de estos servicios en las universidades. La muestra, está integrada por un instrumento computacional, con un sistema de indicadores y operaciones, que facilitan el trabajo del especialista encargado de efectuar la autoevaluación interna de los servicios bibliotecarios.

Palabras clave: Evaluación de los Servicios Bibliotecarios; Sistema y Requerimientos

Abstract: This article provides a sample design for the assessment of service quality in university libraries in the province of Camagüey, appropriate to the particularities of each organization. It emphasizes the importance of the exhibition as a tool to help decision making, it contributes to achieving improvements in these services in universities. The sample consists of a computational tool, with a system of indicators and operations that facilitate the work of the specialist responsible for conducting internal self-evaluation of library services.

Keywords: evaluation of library services; system and requirements

Introducción

En la actual sociedad del conocimiento y de los aprendizajes diversos han sido los cambios en la sociedad, todos influenciados por corrientes políticas, económicas y tecnológicas que traen aparejados múltiples efectos en todas las organizaciones, incluidas entre ellas las de información; su cambio de paradigma más importante lo constituye la adquisición y su disponibilidad, tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, pues los individuos con una mayor cantidad de adquisición de información están posibilitados a llevar acciones de más alcance en todos los sentidos, que aquéllos que tienen poca uso de la información.

La información en la universidad como organización social transita hacia nuevos estilos en su tratamiento, encaminados a la formación de individuos calificados para el ejercicio profesional, pero también con el compromiso de generar conocimientos útiles en beneficio del desarrollo de la sociedad.

Esta línea conlleva a trabajar hacia caminos de dirección diferentes a los que hemos utilizado hasta el momento. Con ello se permite, no sólo incorporar a la sociedad individuos totalmente formados sobre la base de una determinada cultura de aprendizaje, sino también, se necesita actuar de forma articulada con el empleo racional a fin con las tecnologías de información y comunicación, donde las bibliotecas universitarias se sitúen en un escalón importante

La tendencia en el mundo de la información en general y en organizaciones como las universidades en particular, plantean que en una universidad multifuncional la información y el conocimiento determinan la base de todos los procesos y, en unos más que en otros, la comunicación es el ambiente de intercambio de conocimiento por excelencia.

Si la información y el conocimiento son los elementos claves para el funcionamiento de un sistema universitario, cualquier reflexión o acción relacionada con ellos, en cuanto a su contenido, cantidad, calidad, oportunidad, actualidad, pertinencia, manera de manejarlo, transmitirlo, adquirirlo, y demás acciones; desempeñará un papel esencial en el mejoramiento de la calidad de la educación superior. (Sánchez Vignau, 2000)

Los cambios en esta época parecen estar centrado en el poder de la información y el desarrollo alcanzado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Las universidades como organizaciones científicas y académicas responden a una doble necesidad:

1. La actualización e inserción en la producción y difusión del conocimiento.
2. La sintetización de la enorme cantidad y variabilidad en la cual se presenta la información en los escenarios actuales.

Por lo que la sociedad contemporánea ha hecho suya cada una de las transformaciones en las que se encuentran las universidades. No es posible hablar de avances sin mencionar el papel de estas organizaciones en la formación de los profesionales que protagonizan la realidad, al convertir en resultados concretos el largo período de preparación y superación.

La introducción de las TIC en las bibliotecas y su uso intensivo han propiciado la desaparición de algunos conceptos tradicionales en cuanto al uso y disponibilidad de la información y ponen, marcada pausa a la imagen de una biblioteca electrónica, digital y un futuro virtual sin papel.

El paradigma de biblioteca ha cambiado en todas sus funciones con el ingreso masivo de la tecnología. Los entornos en este ámbito, en el manejo de la información se han pulverizado y han dado entrada a nuevas formas de interacción entre la tecnología y el individuo. La popularidad de las computadoras ha permitido que una gran cantidad de clientes tenga una mayor adquisición de la información; esta relación tan intensa de la sociedad con la tecnología ha modificado también el diseño y la oferta de los servicios de información. El modo de interactuar y la comunicación con los clientes de la información han transformado a un cliente conformista, en un cliente exigente que pide un uso más sistemático y eficiente a la información.

“Si la información y el conocimiento son los elementos claves para el funcionamiento de un sistema universitario, cualquier reflexión o acción relacionada con ellos, (...) desempeñará un papel esencial en el mejoramiento de la calidad de la educación superior.”

Las bibliotecas universitarias, para cumplir su cometido y responder a las exigencias de la comunidad científico-universitaria, deben transitar de un estilo tradicional de dirección a un estilo de biblioteca electrónica, donde impere lo cooperativo, el enfoque al cliente, donde prime el medio de información dirigido fundamentalmente por el trabajo en equipo, de forma tal que el desarrollo de sus integrantes y la calidad sean la base fundamental.

Estas organizaciones cuya misión es brindar servicios diferenciados a estudiantes, profesores, investigadores, además de al personal dirigente; satisfacen sus necesidades de formación e información a través de sus especialistas y la tecnología, la cual contribuye al perfeccionamiento de los planes y programas para la docencia (de pre y postgrado) y la investigación. Tiene la particularidad de que se invierte dinero en generar un producto que después se socializa de manera gratuita y, por otra parte, la información es el único producto que se usa y no se gasta; ha nacido para ser compartido. Sin mercantilizar el asunto, quiere esto decir que la información con valor añadido resultará la materia más importante de los productos de hoy y el futuro.

Nuestras universidades necesitan impulsar y apoyar estas proyecciones de trabajo de nuevo tipo, con el apoyo de sus dispositivos de información o bibliotecas, pero se necesita también, que en ambos casos se implementen y armonicen estructuras horizontales con el respaldo de las TIC.

La biblioteca universitaria está comprometida en centrar sus servicios en el cliente, de manera muy personalizada, y priorizar en el tiempo justo, propiciando nuevos y mejores servicios, además de productos de información que satisfagan las cambiantes necesidades del cliente.

Para lograr estos propósitos se debe:

1. Emplear adecuadamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
2. Transformar los sistemas de información.
3. Propiciar la recalificación inmediata del personal para que puedan desempeñar el papel necesario que exige la información.
4. Elaborar productos informativos de alto valor agregado que garanticen servicios de excelencia.

Es en este contexto en el que se abren importantes tareas para nuestras bibliotecas, que inevitablemente tienen que abandonar su histórico papel pasivo para asumir un papel transformador; por un lado, es en las universidades donde la información adquiere un alto valor como materia técnica, producto del desarrollo del propio proceso de producción del conocimiento; y por otro lado, son ellas las que poseen, en buena medida, la energía potencial para la transformación proactiva que debe realizar la sociedad para enfrentar los retos actuales y futuros.

De la calidad del proceso de valoración de las bibliotecas universitarias dependerá la inserción productiva y creativa de las comunidades académicas en una sociedad que avanza de manera irreversible. De su solidez y organización dependerá el alcance, a más corto plazo, de la producción del conocimiento. De ahí, que sean necesarios

instrumentos de planificación de la información en las biblioteca que contribuyan a alcanzar este propósito, propiciando con ello una cultura informacional que tribute al desarrollo de la calidad total que exigen las mismas. (Sánchez Vignau, 2000)

La evaluación de la educación superior es un proceso complejo que debe realizarse de acuerdo con unos estándares válidos y fiables. (Díaz, 1999)

Mediante un conjunto de indicadores es posible valorar los resultados académicos, desde cualquier punto de vista está implicada la biblioteca como apoyo a la docencia con sus prestaciones de servicios.

Los nuevos instrumentos de certificado de calidad han abarcado la filosofía de la medición de las bibliotecas en aras de la mejora continua. Basándose en cuatro puntos clave:

1. Mantener como principal propósito la mejora de los productos y servicios.
2. Actuar de tal manera que la calidad no dependa de las inspecciones.
3. Formar continuamente al personal
4. Suprimir las barreras entre los servicios.

En estos y los próximos años tendremos unas Bibliotecas Universitarias Híbridas en las que convivan los dos estilos de biblioteca, el tradicional y el digital, pero con una clara inclinación a abordar el componente digital de la biblioteca. Podemos decir que nada de lo que había en la biblioteca tradicional se ha perdido. Pero ahora hay más, nos encontramos ante un sistema superior. Este estilo está dando lugar a la aparición de nuevos problemas que habrá que resolver, de soportes físicos y de líneas de telecomunicaciones; de diseño informáticos para la administración de sistemas distribuidos en interfaces inteligentes de utilización de la información; de definición de estándar informáticos y de edición electrónica; de estándares bibliotecarios; de disposiciones legales que regulen la propiedad intelectual de la información digital; y de nuevos instrumentos o normativas de medición de la calidad de las bibliotecas que recojan su nueva dimensión digital, dado que no podemos olvidar, que “una biblioteca digital es mucho más que una colección de textos digitalizados y otros objetos”, y por tanto se acabará generando una nueva realidad no comparable con la concepción tradicional de biblioteca.

Síntesis de los modelos revisados para el diseño

En la actualidad, sería difícil concebir el desempeño de la docencia, investigación y difusión de la cultura que se realiza en las universidades si no se dispone de la información en el momento justo y de la forma adecuada, según los diversos requerimientos de los clientes que se atiende. Existen varios instrumentos que se emplean en la evaluación de la calidad de los servicios al cliente en bibliotecas universitarias entre los más implementados están: SERVQUAL, revela este acrónimo a las dimensiones evaluativas que intervienen, LibQual+™ igual que las que se mencionan responden a su acrónimo en inglés para describir sus elementos evaluativos, y EFQM, indica a

“Los modelos utilizados para evaluar la calidad de las bibliotecas universitarias presentan aspectos muy positivos e importantes a la hora de establecer una valoración final del desempeño de este tipo de organización...”

la *European Foundation for Quality Management*, los cuales se han retomado en esta investigación por los valiosos resultados que a partir de su aplicación se han obtenido.

El modelo *SERVQUAL*: su propósito es identificar la diferencia entre la expectativa de los clientes con relación a la calidad de un servicio y su opinión con relación a los servicios prestados por la biblioteca. Constituye un instrumento de medición flexible, amplio y genérico, orientado a la valoración macro del desempeño de la biblioteca y no para valorar servicios específicos. Parte de la premisa de que todos los clientes poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta.

El modelo *LibQual+™* permite observar la calidad de los servicios teniendo en cuenta los datos proporcionados por los clientes sobre sus percepciones respecto a los servicios recibidos en unidades de información se logra establecer una comparación entre las expectativas previas de los clientes y el rendimiento que realmente percibirán del servicio.

Por su parte, el modelo de *Excelencia EFQM*, confeccionado por la *European Foundation for Quality Management*, se orienta a la calidad total de la organización y a su mejora continua. Es un instrumento flexible, que se puede aplicar a cualquier organización y permite valorarla parcial o totalmente. Contribuye a abordar planes de acción y establecer métodos de trabajo dirigidos a alcanzar la excelencia en la organización, que se abordaran como resultado del proceso de autoevaluación realizada.

Los modelos utilizados para evaluar la calidad de las bibliotecas universitarias presentan aspectos muy positivos e importantes a la hora de establecer una valoración final del desempeño de este tipo de organización, de ahí que se utilicen uno o otro indistintamente, pero sin lugar a dudas, el más utilizado es la versión del EFQM, 2010.

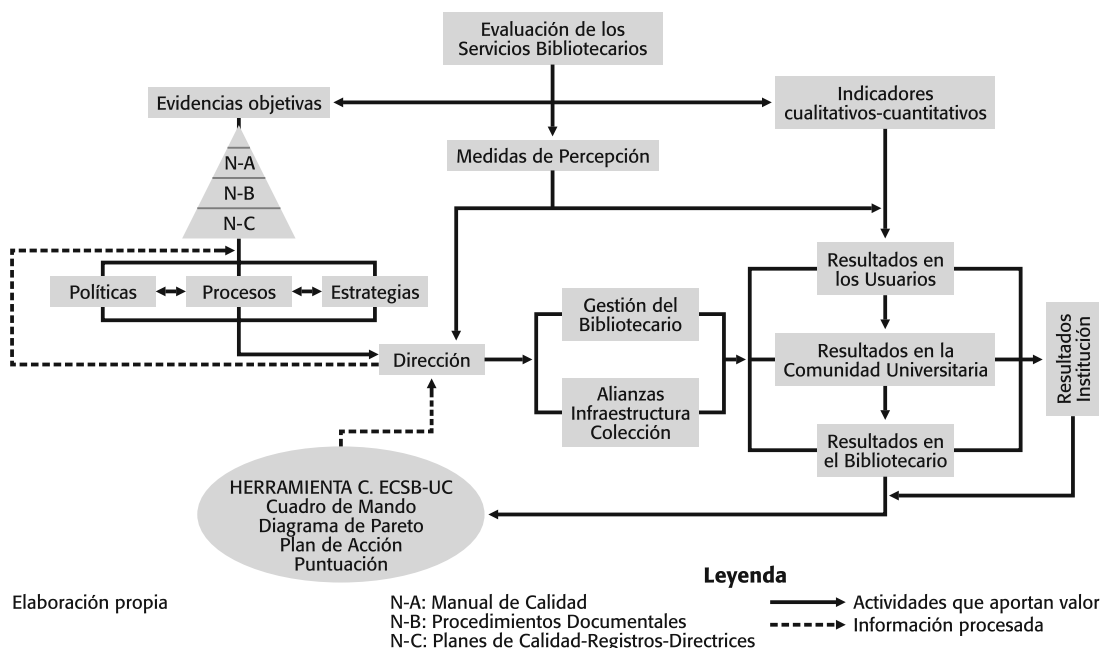
En España, los procesos de evaluación de bibliotecas se realizan cada vez con mayor regularidad a partir de este modelo, como consecuencia del convenio firmado entre EFQM y ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), donde esta última ha iniciado un programa de evaluación de servicios universitarios y unidades de administración sobre la base de este esquema, que parte de la autoevaluación y define los parámetros que deben tenerse presentes para evaluar el grado de madurez del sistema de dirección de la organización.

Diseño del modelo ECSB-UC (Evaluación de la Calidad de los Servicios Bibliotecarios-Universidad de Camagüey)

Se trata de un modelo práctico, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado de los aspectos esenciales que inciden en la calidad de los servicios bibliotecarios; centra la atención en la capacidad de la organización de satisfacer a sus clientes en relación con sus productos o con el propio servicio. Este modelo da un lugar privilegiado a los procesos que ejecuta el equipo directivo en su accionar sobre la planificación de políticas y estrategias para obtener niveles excelentes de rendimiento en los servicios bibliotecarios, cuya innovación se retroalimenta, lo que garantiza una mejora continuada.

La evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios se efectúa teniendo en cuenta tres directrices (véase figura 1).

Figura: 1. Instrumento de Evaluación de la Calidad de los Servicios en Biblioteca de la Universidad de Camagüey (ECSB-UC)



La parte izquierda del modelo mide toda la documentación (evidencias objetivas) que justifican la existencia de políticas y estrategias que mediante procesos, el equipo directivo efectúa para alcanzar la misión de la organización, y cómo estos líderes fomentan una cultura de calidad en la prestación de los servicios. La evaluación en el centro del esquema se concretiza teniendo en cuenta las medidas de percepción tanto de los líderes como de los clientes y personal. En el primer caso se pretende conocer cómo el equipo directivo determina el grado de satisfacción de los clientes, el personal y la comunidad académica y científica; se aprovecha todo el potencial de las personas vinculadas con la prestación del servicio; y se fomenta su estilo de dirección para la consecución de la misión de la organización de información en el contexto de la misión de la universidad. En el segundo caso se busca evaluar el rol de los líderes a partir del criterio que emana de los clientes y del personal. Por la derecha se mide la efectividad del servicio brindado teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores cualitativos y cuantitativos seleccionados, cuyos resultados son graficados en la Web *ECSB-UC (1.0)*.

El software *ECSB-UC (1.0)* es un instrumento Web que pretende automatizar las actividades de evaluación de los servicios bibliotecarios en las organizaciones académicas del territorio camagüeyano, consolidada en el lenguaje de programación Java y comprendida dentro de los estándares internacionales, la cual al personal especializado para el proceso de evaluación. Dicho instrumento está constituido por un sistema de indicadores y un conjunto de procesos que van desde la generación de la información a utilizar para la evaluación

de los servicios hasta las acciones que se han de establecer para la mejora continua. Posibilita además, la interacción del evaluador con los clientes por lo que se facilita la aplicación de técnicas para la recopilación de datos y opiniones que permitan conocer el grado de satisfacción con los servicios.

Entre los principales propósitos que se persiguen con su implementación, se destacan:

- Determinar el % de logro de la organización de información en relación con la calidad del servicio bibliotecario teniendo en cuenta la puntuación media de los criterios del instrumento de evaluación.
- Conocer el comportamiento o inclinación en el tiempo de la oferta, demanda o uso del servicio a partir de la media ponderada de los distintos factores relativos a: la dotación de infraestructura y personal, los fondos, la informatización, uso presencial, el servicio de préstamo, el uso de los medios electrónicos y el servicio de préstamo interbibliotecario.
- Determinar los puntos débiles que afectan a la calidad del servicio bibliotecario de manera que se pueda poner en marcha medidas correctivas oportunas.
- Registrar el cumplimiento y calidad de las evidencias.

Resultados esperados

El reto de mejorar de manera continua los niveles de prestación de servicios a los clientes de la comunidad académica y científica requiere de instrumentos de evaluación que sean adecuados, así como la aplicación de los instrumentos de referencia que en sí mismo representan un desafío en su adaptación e implementación.

La adopción del *Modelo ECSB-UC* para la evaluación de la calidad de los servicios en las organizaciones académicas de información del territorio camagüeyano y la capacidad de diagnóstico que este modelo presenta anticipará algunos puntos débiles en las bibliotecas evaluadas, principalmente los relacionados con los procesos —dificultades con la adquisición y suministro de documentos—; con la dirección del personal —sobre todo en lo referente a la no existencia del personal adecuado en número y diversidad para proporcionar los servicios que satisfagan los requerimientos de la comunidad académica y científica, la falta de programas de capacitación y formación continua para el personal y los clientes; con las alianzas y medios—insuficiente planificación con los colaboradores externos, ausencia frecuente de una política clara de colecciones que valore su uso para el aprendizaje y la investigación, así como las nuevas formas de uso electrónico a la información; o con el liderazgo-carencia de mecanismos de comunicación y de métodos de trabajo en equipo que estimulen las relaciones humanas y que resuelvan las dificultades.

En este sentido, la utilización sistemática y periódica del *Modelo ECSB-UC* —por parte del equipo directivo— permitirá el establecimiento de planes de mejora basados en hechos y la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y los modelos a utilizar.

Por su parte, el instrumento Web *ECSB-UC (1.0)*, sobre el proceso de evaluación, tiene la capacidad de adaptarse a cualquier centro

de información que desee realizar con calidad dicho proceso, bajo un ambiente colaborativo de directivos y del resto del personal de la organización. Dentro de esta capacidad se encuentra la posibilidad de agregar, además de los factores de calidad: oferta del servicio y demanda o uso; un tercer factor, el económico, cuando las condiciones así lo ameriten. También posibilita insertar el estudio de los criterios relacionados con los resultados en la comunidad universitaria y académica, sin afectar a aquellos que se relacionan con el usuario y el personal y que son parte del software, sirviendo como base para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio brindado. Dentro del diseño mencionado puede destacarse el uso de una base de datos generada a partir del criterio de expertos y que sirve para dar solución inmediata a los puntos débiles que detecte el especialista dedicado a la evaluación.

Figura 2. Página principal del Instrumento ECSB-UC (1.0).



Los requerimientos no funcionales del sistema forman parte significativa de su especificación, son importantes para que los usuarios puedan evaluar las particularidades no funcionales del producto, como su uso, seguridad y conveniencia, lo cual marca la diferencia entre un producto bien aceptado y uno con poca aceptación.⁴

Los requerimientos de usabilidad se derivan de una combinación de lo que el usuario trata de lograr con el producto y lo que los usuarios finales esperan del mismo.

La versión ECSB-UC (1.0), evalúa los servicios con los siguientes formatos: .doc; .docx; .xls; .xlsx; .pdf. y posee la propiedad de ser escalable para agregar nuevos servicios sin afectar los ya existentes o en funcionamiento.

Confiabilidad

Permite la creación de nuevos documentos de los fondos en un determinado período de tiempo. La modificación de la ubicación de un fondo requiere la creación de una salva de los documentos del fondo y luego el traslado de los mismos hacia la nueva ubicación. La eliminación de fondos, secciones, series o unidades documentales requiere la transferencia de los documentos hacia otras estructuras, de lo contrario se eliminan los archivos de la estructura eliminada.

Seguridad

Sin restarle valor a los demás requerimientos este, está entre los más importantes, ya que provoca los mayores riesgos si no se maneja correctamente. La seguridad se divide en:

- **Confidencialidad:** La información manejada por el sistema está protegida del registro no autorizado y divulgación.
- **Integridad:** La información manejada por el sistema es objeto de cuidadosa protección contra la corrupción y estados inconsistentes, de la misma forma es considerada la fuente o autoridad de los datos. Incluye también mecanismos de chequeo de integridad y realización de evaluaciones parciales.
- **Disponibilidad:** Significa que a los usuarios autorizados se les garantiza la adquisición a la información y que los dispositivos o mecanismos utilizados para lograr la seguridad no ocultarán o retrasarán el proceso para obtener los datos deseados en un momento dado.

En sentido general la seguridad de cualquier sistema no solo tiene en cuenta la seguridad del mismo sino también del ambiente donde se utiliza; por tal motivo hay que contemplar la seguridad física del lugar donde se usa la aplicación, los controles administrativos establecidos para la entrada al sistema y las regulaciones legales que afectan o determinan su uso, las que deben tenerse en cuenta, si se incumplen.

ECSB-UC (1.0), permite el registro de una cantidad finita de datos, para poder ejecutar una evaluación. Los clientes que utilicen el sistema deben autenticarse antes de ingresar al mismo, cualquier dificultad con la autenticación, deben dirigirse a los administradores del sistema.

Soporte

Abarca todas las acciones a tomar una vez terminado la confección del software con motivo de asistir a los usuarios, así como lograr el mejoramiento progresivo y evolución en el tiempo. Pueden incluir: Pruebas, extensibilidad, adaptabilidad, mantenimiento, compatibilidad, configuración, servicios, instalación entre otros.

Apariencia o interfaz externa

Los requerimientos de apariencia se hacen más importantes a medida que los productos de software se mueven hacia áreas más orientadas al consumidor. Productos muy sofisticados como las cámaras digitales, cámaras de video u organizadores personales dan la impresión a los usuarios de ser muy fáciles de operar, sin embargo contienen un gran nivel de funcionalidad. En ECSB-UC (1.0) se utilizan los lineamientos de código establecidos por la dirección del proyecto para la uniformidad y comprensión en el código fuente del mismo.

Requerimientos de Hardware y Software

El Servidor debe tener un Sistema Operativo Windows 2007 o superior, Memoria RAM 512 MB o superior. Disco duro de 40 GB o superior. El usuario debe contar con Sistema Operativo Windows 2007 o superior, Memoria RAM 512 MB o superior. Navegador compatible con PHP.

Ayuda y documentación

El producto además cuenta con manual del cliente y ayuda interactiva para asegurar el uso eficiente del mismo.

Trazabilidad de requerimientos del sistema

La trazabilidad de requisitos se define como la habilidad para describir y seguir la vida de un requisito en ambos sentidos, hacia sus orígenes o hacia su implementación, a través de todas las especificaciones generadas durante el proceso de confección del sistema.

La trazabilidad permite seguir cómo todas estas especificaciones detalladas son traducidas en documentos para el cliente, entre sus propósitos se encuentran:

- Entender el alcance del proyecto;
- Administrar los cambios de los requerimientos;
- Determinar el impacto que provoca en el proyecto, el cambio en un requerimiento;
- Determinar el impacto de la falta de una prueba de un requerimiento;
- Verificar que todos los requisitos del sistema sean satisfechos, mediante la implementación;
- Verificar que la aplicación haga solo lo que debe hacer.

Dentro del alcance de ECSB-UC (1.0), está prevista la capacidad de adaptarse a cualquier entidad de información que lo utilice como un instrumento de informática, gracias a su diseño genérico y escalable; a partir de estándares y estrategias internacionales estandarizadas para la evaluación de la calidad de los servicios; el sistema es considerado un fundamento necesario para el establecimiento de una adecuada dirección de las bibliotecas, es decir un tratamiento ordenado y lógico, desde el momento en que se crean los servicios y productos o hasta el momento en que son divulgados o prestados, dependiendo de las políticas que tenga cada organización de información.

“...el sistema es considerado un fundamento necesario para el establecimiento de una adecuada dirección de las bibliotecas...”

Resultados de la aplicación del ECSB-UC (1.0)

Colectivos (referidos a la organización)

- Ahorro de tiempo al especialista destinado a la evaluación.
- Viabiliza la búsqueda de información contenida en las encuestas y cuestionarios dirigidos a los usuarios.
- Permite la conservación de los documentos como evidencia
- Control de los documentos recibidos o generados en la biblioteca.

Individuales (referidos a los usuarios)

- Utilización de TICs
- Alianza entre usuarios
- Satisfacción de las necesidades de información
- Evaluación del nivel apreciación en cuanto a la calidad del servicio prestado
- Desempeño de la creatividad

Mejora continua producto de la integración del sistema

I. En relación con los usuarios de ECSB-UC (1.0)

Sistema de capacitación en materia de evaluación de los servicios:

Los clientes o el especialista que manejan el sistema deben capacitarse en cuanto a la evaluación de los servicios, poseer conocimiento de técnicas eficientes que faciliten el análisis, selección y análisis de la información necesaria, tanto dentro como fuera de la biblioteca y que cada persona disponga de los documentos requeridos para el ejercicio de sus funciones.

Designación del personal que atienda la evaluación de los servicios en la biblioteca:

Esta persona debe poseer varias cualidades entre las que se destacan: responsabilidad, confiabilidad, conocimiento de la realidad en la organización, familiarización con los costos, procesos y políticas, tanto en el organismo como de comunicación.

I. En relación con los documentos. (Utilización y Conservación)

La selección de los documentos

Se requiere identificar la información pertinente y relevante para la biblioteca, para que se incorpore al sistema; para ello, debe tenerse en cuenta la comunidad de clientes, temáticas, tecnologías disponibles, tipología de fuentes, así como la misión, objetivos y metas de la biblioteca.

Organización de la información

El sistema posibilita el almacenamiento de toda la documentación necesaria de manera sencilla y en breve tiempo, de rápido acceso gracias al análisis y evaluación de la información que se registra. Finalmente posibilita conservarlos en formato duro, una vez impreso si se desea.

Conservación de los documentos

Permite la preservación de los documentos como evidencia, con diferentes tipos y formatos según la estructura del mismo, para el establecimiento de controles.

III: En relación con las políticas

Es imprescindible ante todo el convencimiento de la evaluación de los servicios sobre la importancia del sistema para su biblioteca, porque requiere asignar presupuesto para la adquisición de la tecnología que permita implementarlo, acción que se verá favorecida por las múltiples ventajas, que incorpora dentro de las que se encuentra el intercambio con otras organizaciones.

Conclusiones

El instrumento presentado ofrece la posibilidad de valorar diferentes aspectos vitales relacionados con la oferta y uso de los servicios e incluso con aquellas actividades que, aunque hoy las bibliotecas universitarias cubanas no tienen posibilidades reales de evaluación, se corresponden con las corrientes actuales en el mundo.

La economía del conocimiento y su manejo se impone como un nuevo reto que las bibliotecas universitarias tienen que asumir dentro de su desempeño como importantes elementos formadores de los profesionales que tienen que aportar las universidades en el contexto actual.

A pesar de existir un ligero ritmo de aportaciones en la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios en las universidades cubanas, se debe hacer énfasis en crear instrumentos que favorezcan el trabajo de los servicios y productos.

ECSB-UC (1.0) es una oportunidad para alcanzar estos propósitos en las bibliotecas universitarias, para acentuar el papel que juega la evaluación de los servicios bibliotecarios como testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad. ■

Recibido: febrero de 2014

Aceptado: julio de 2014

Bibliografía

ANECA, (2006). *Programa de Evaluación Institucional. Guía de Evaluación Externa 2006*. Madrid, España. ANECA.

ANECA. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005). *Programa de evaluación del servicio de biblioteca. Guía de autoevaluación*. Madrid: ANECA, 2005a. Extraído 28 de febrero 2011 desde: http://www.aneca.es/modal_eval/docs/evalbiblio_guia.pdf.

Cordón, J. A., Sánchez, J.A., Benito, F., Pinto, M, (2007). *Informe sobre los servicios de publicaciones de las universidades andaluzas*. Cádiz, Universidad, España.

Consejo de Rectores de Universidades Chilenas *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. (2003). Extraído 3 marzo 2011 desde: <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares>. [consulta-do 03/05/2011].

Díaz, M. (1999) *Autoevaluación de las Bibliotecas Universitarias*. España.

Duarte, M., Baena, C. Pinto, M. Cádiz. (2002). *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*. Comité Técnico: UCUA, ISBN: 84-7786-822-0.

Duque Torres, D., (2008). *Propuesta de herramienta de evaluación para la red de bibliotecas públicas cubanas*. Tesis para optar por el grado de Master en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad La Habana, Cuba. p. 32-34.

Escobar, E. *Modelos de sistematización para la evaluación de instituciones universitarias*. Ponencia. Congreso Internacional de Información INFO. La Habana. Cuba. 1999.

Guinchat, C. (1983). *Introducción general a las ciencias y técnica de la información y documentación*. París: UNESCO.

Hermel, P., Ramis Pujol, J. (2003). An evolution of excellence: some main trends. *The TQM Magazine*. 15 (4): 230-243.

Hernon, P., Altman, E. (1998). *Assesing Service Quality*. Chicago: American Library Association.

Hernon, P., McClure, Ch. (1990). *Evaluation and Library Decision*. Macking, New Jersey, ABLEX Publishing. 266 p.

Lancaster, F. W. (1995). La evaluación de los servicios bibliotecarios. Un resumen conciso de la literatura existente. Investigación bibliotecológica. *Archivonomía, Bibliotecología e Información*. 9(18): pp. 25-37.

Lancaster, F.W. y Pinto, M., (coords.). (2001). *Procesamiento de la información científica*, Madrid, Arco Libros, p. 278

Norma ISO 11620. (1998). *Información y documentación. Indicadores del trabajo bibliotecario*. Ginebra: ISO.

Norma ISO 9000. (2005). *Fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad*. Traducción certificada. La Habana: Oficina de Normalización, Ginebra: ISO

Norma ISO 9001. (2008). *Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos*. Traducción certificada. La Habana: Oficina de Normalización, Ginebra: ISO.

Orera, L. (2007). La Biblioteca Universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El Profesional de la Información*; 16(4):329-37.

Páez Urdaneta, I. (1992). Pautas para la investigación de los usuarios y servicios III. *Infolac* 5(1): 2-6

Pressman, R. (2002). *Ingeniería del Software: un enfoque práctico*. McGraw-Hill/ Interamericana de España.

Pinto Molina, M., Balague, N., Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*. 30(3):364-383

Pinto, M. Sales, D., Planelles, E. y Bas, N. (2009). *Documentación aplicada y Espacio Europeo de Educación Superior*. Madrid, Arco/Libros.

Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de Información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECAPI, 222 p.

Poll R. (2001). Performance measures for library networked services and resources. *The Electronic Library*; 19 (5):307-15.

Rojas Benítez, J. L. (2001). *Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas*. Tesis para optar por el grado de Doctor en ciencias de la Información. La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, Cuba. 157 p.

Sánchez, Vignau, B. (2005). *Bibliotecas universitarias*. Curso Taller, Lima, Perú. Extraído 16 marzo 2011 desde: http://biblioteca.unac.edu.pe/cobun/docs/ct_indicad.ppt

Sánchez Vignau, B. S. (2000). Estrategias para el cambio en el proceso de informatización de la Universidad de La Habana. *Acimed*, 8 (2): p140-48.

Sánchez Vignau, B. S. (2000). Estrategias para el cambio en el proceso de informatización de la Universidad de La Habana. *Acimed*, 8 (2): p140-48.

Valcárcel, M., Ruiz, J., Pinto, M. et al. (Comité técnico). (1999). *Guía para la autoevaluación de departamentos*. Cádiz, UCUA, D. L. CA 476/99.